

## Relations clients : garantir qualité et satisfaction

### OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de la qualité de sa relation avec ses clients
- Comprendre son rôle dans la qualité de service
- Développer une posture orientée Clients
- Bien gérer la relation Clients dans les situations du quotidien

### PROGRAMME

#### Qu'est ce qu'un client ?

#### Qu'est ce qu'une relation de qualité ?

#### Les différentes attentes des clients

#### Les indices de satisfaction clients

#### Les comportements souhaités dans la relation clients

- Ecouter
- Reformuler
- Expliquer
- Inspirer confiance, rassurer
- Gérer un litige
- Conclure une affaire

#### Les pièges à éviter

#### La démarche Qualité pour satisfaire ses clients (stratégie, objectifs...)

- > Diagnostic de sa propre relation client, auto-positionnement
- > Echanges en groupe
- > Mises en situation et décodage
- > Elaboration d'un plan de progrès par participant

## 2 jours

prix par participant

**1 460 €<sup>HT</sup>**

code formation : RC08

option restauration

**18 €** par jour



PRESENTIEL

### LES + TANIT FORMATION

- Un diagnostic de sa propre relation Clients
- Des mises en situation permettant d'expérimenter les bons comportements
- Une intervenante, ancienne chef de projet Qualité Satisfaction Client et qui accompagne aujourd'hui les personnes et les équipes vers une meilleure connaissance de leurs modes de fonctionnement

### POUR QUI ?

- Toute personne en lien direct avec des clients (particuliers ou entreprises)

### PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis

### SESSIONS

#### Paris

- 29-30 avr. 2024
- 15-16 mai 2024
- 12-13 juin 2024
- 11-12 sept. 2024
- 15-16 oct. 2024
- 21-22 nov. 2024
- 3-4 déc. 2024

## STAGE / FORMATION

Intitulé \_\_\_\_\_  
Code \_\_\_\_\_  
Date \_\_\_\_\_ Lieu \_\_\_\_\_  
Prix HT \_\_\_\_\_ + TVA (taux en vigueur de 20%) \_\_\_\_\_ Prix TTC \_\_\_\_\_  
Nombre de repas \_\_\_\_\_ Prix total des repas \_\_\_\_\_

## BULLETIN D'INSCRIPTION

## ENTREPRISE

Raison sociale \_\_\_\_\_  
N° SIRET \_\_\_\_\_ N° TVA \_\_\_\_\_ Effectif \_\_\_\_\_  
Adresse \_\_\_\_\_  
Tél. \_\_\_\_\_ Fax. \_\_\_\_\_

## Responsable Formation

M.  Mme   
Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_  
Fonction \_\_\_\_\_ Tél.(ld) \_\_\_\_\_  
Email \_\_\_\_\_

## PARTICIPANTS

M.  Mme   
Nom \_\_\_\_\_ Prénom \_\_\_\_\_  
Fonction \_\_\_\_\_ Tél.(ld) \_\_\_\_\_  
Email \_\_\_\_\_

## FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il  
apparaître sur votre facture ?

Oui  Non   
Si oui, numéro \_\_\_\_\_

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?

Oui  Non   
Numéro de prise en Charge \_\_\_\_\_

Adresse de votre OPCA \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## RÈGLEMENT

Ci-joint un chèque de \_\_\_\_\_ € TTC  
(à l'ordre de Tanit Formation)

Par virement à notre banque :

**CIC PARIS MOGADOR**  
**FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337** BIC : **CMCIFRPP**

Nom \_\_\_\_\_  
Prénom \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)

*Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.*